

COMUNE DI PONTECAGNANO FAIANO
PROVINCIA DI SALERNO

SETTORE IGIENE URBANA
SERVIZIO ECOLOGIA

CUSTOMER SATISFACTION

Indagine rivolta a chi ha interagito con il Settore Igiene Urbana.

Il presente questionario, compilato in forma anonima, è teso alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi forniti al fine di ottimizzare la qualità degli stessi.

Le informazioni fornite in forma anonima saranno ritenute confidenziali e saranno utilizzate non a livello nominale per valutare la qualità del servizio offerto.

Ringraziando per la collaborazione si chiede di trasmettere il questionario compilato via email ecologia@comune.pontecagnano-faiano.sa.it o di consegnarlo direttamente presso gli uffici del Settore.

1. Mediamente nell'ultimo ANNO quante volte Le è capitato di frequentare il Settore Igiene Urbana – Servizio ecologia:

MENO di 5VOLTE
FRA 5 E 10VOLTE
PIÙ di 10VOLTE

2. Quali sono le pratiche/operazioni, che la hanno portata con maggior frequenza a contatto con il Settore Igiene Urbana – Servizio Ecologia? (riportare indicativamente il numero di contatti per ciascuna attività):

- ASSUNZIONE DI INFORMAZIONI N.
- PRESENTAZIONE DI UN'ISTANZA N.
- RISOLUZIONE DI PROBLEMI N.
- ALTRO _____ N.
- ALTRO _____ N.

3. Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO sull'operato del Settore Igiene Urbana, in relazione alla Sua esperienza, con un voto da 10 (Molto soddisfatto) a 1 (Per niente soddisfatto), Lei che giudizio darebbe?:

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

4. Nel caso lo svolgimento della Sua professione La porti a contatto con Uffici equivalenti in altri Comuni, come valuta i servizi forniti dal Settore Ecologia? :

DECISAMENTE MIGLIORE
MIGLIORE
PIÙ O MENO UGUALE
PEGGIORE
DECISAMENTE PEGGIORE

5. Per ogni aspetto del servizio erogato dal Settore Ecologia esprima un giudizio con un voto da 10 (Completamente vero) a 1 (Completamente falso) :

il Settore Ecologia del Comune di Pontecagnano Faiano :

- Ha tempi di risposta rapidi									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Fornisce informazioni precise in merito allo stato dell'istanza presso enti terzi									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha procedure trasparenti e poco burocratizzate									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha personale competente, preparato e in grado di assumersi le responsabilità delle proprie decisioni									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha orari di apertura comodi per tutte le categorie di utenti									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti e fornisce consulenze, prima della presentazione della pratica									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Garantisce contatti ed informazioni telefoniche efficienti e rapide									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha definito in maniera congrua i documenti da produrre per i vari tipi di servizi richiesti									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha percorsi ben definiti e distinti per ogni tipo di richiesta degli utenti									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha impiegati cortesi									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha impiegati professionali									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Ha capacità di risoluzione dei problemi									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
- Tempi di attesa presso gli uffici									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6. Dati dell'intervistato:

Livello di Istruzione :

- UNIVERSITÀ
- MEDIA SUPERIORE
- MEDIA INFERIORE

Qualifica:

- INGEGNERE
- ARCHITETTO

- GEOMETRA
- PERITO
- GEOLOGO
- COMMERCIALISTA
- IMPRESA
- PRIVATO CITTADINO
- ALTRO

Pontecagnano Faiano SA, li _____

In fede

- Si allega copia di un documento di riconoscimento valido

Il Comune di Pontecagnano Faiano La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una eventuale risposta alla sua segnalazione e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs.

